

Peperiksaan Semester Pertama
Sidang 1991/92

Oktober/November, 1991

AMP401 - PENGURUSAN JUALAN

Masa : [3 jam]

ARAHAN

Sila pastikan bahawa kertas peperiksaan ini mengandungi DUA muka surat yang bercetak sebelum anda memulakan peperiksaan ini.

Jawab EMPAT soalan sahaja.

1. Keberkesanan sesuatu program latihan jualan yang formal adalah bergantung kepada keperhatian terhadap beberapa kriteria yang tertentu. Bincangkan kriteria-kriteria ini dan huraikan bagaimanakah prinsip pengajaran dan pembelajaran dapat membantu ke arah mencapai matlamat ini?

[25 markah]

2. Perlaksanaan program jualan melibatkan proses motivasi dan arahan ke atas perilaku para jurujual. Sebelum sesuatu polisi dan prosedur dibentuk para pengurus mestilah memahami faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku dan prestasi jurujual. Bincangkan faktor-faktor ini?

[25 markah]

3. Konsep bersistem adalah satu pendekatan pengurusan jualan yang bermatlamatkan kecemerlangan di dalam organisasi jualan. Bincangkan bagaimanakah konsep ini dapat dilaksanakan?

[25 markah]

AMP401

4. (a) Kenalpastikan sebab-sebab kenapakah sesuatu wilayah jualan perlu diubahsuai dari masa ke masa?

[10 markah]

- (b) Dengan menggunakan model pusingan pengurusan (cycle management), huraikan bagaimanakah sesuatu wilayah itu dapat diuruskan secara berkesan?

[15 markah]

5. Ahli psikologi, Harold J. Leavitt telah menyatakan bahawa untuk seseorang menjadi pengurus jualan yang berkesan ianya mestilah memahami tingkah-laku para pekerja. Bincangkan andaian-andaian yang telah buat beliau dan bagaimanakah intisari dan peranan kepimpinan dapat mencapai hasrat ini?

[25 markah]

6. Untuk memastikan keberkesanan sesebuah organisasi jualan, para pengurus perlu mengenalpastikan isu-isu utama yang perlu ke arah membentuk struktur organisasi yang berkesan. Pada pendapat anda isu manakah yang paling penting? Kenapa?

[25 markah]

7. Pembentangan jualan (sales presentation) memainkan peranan yang penting ke arah menghasilkan sesuatu jualan bagi seseorang jurujual. Untuk ini para jurujual perlu memberikan perhatian kepada beberapa keperluan asas di dalam gaya persembahan. Berasaskan bacaan anda daripada buku, "Selling dynamics" oleh Robert Y. Allen, bincangkan keperluan-keperluan ini?

[25 markah]